

PERAN DAN FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI)  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK  
(Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang  
Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata (1)  
Sarjana Ilmu Politik (S.Sos) Pada Fakultas Ushuluddin,dan Filsafat  
Jurusan Ilmu Politik UIN Alauddin Makassar

OLEH :

Tasria Lestari  
30600113126

FAKULTAS USHULUDDIN FILSAFAT DAN POLITIK  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR

2017

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : TASRIA LESTARI  
NIM : 30600113126  
TEMPAT/ TGL LAHIR :Larumpu' 18 februari 1995  
JUR/ PRODI/ KONSENTRASI :Ilmu Politik  
FAKULTAS/ PROGRAM :Ushuluddin, Filsafat, Dan Politik  
ALAMAT :Jl. Batua Raya No 164  
Judul :PERAN DAN FUNGSI PENGAWASAN  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI)  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
PUBLIK (Study Kajian Pengawasan Terhadap  
Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia  
Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang saya diperolehkan karenanya batal demi hukum.

Samata, 14 juni 2017

Penyusun

Tasria Lestari

30600113126

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "PERAN DAN FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar). Yang disusun oleh TASRIA LESTARI, Nim: 30600113126, mahasiswa Jurusan Ilmu Politik pada Fakultas Ushuluddin, Filsafat dan Politik UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam siding munaqasyah yang telah diselenggarakan pada tanggal 26 juli 2017 M, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik (dengan beberapa perbaikan).

SAMATA, 26 JULI 2017

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Tasmin Tanggareng, M.Ag  
Sekretaris : Syahrir Karim, M.Si, Ph.D  
Munaqisy I : Dra. Andi nurbaety, MA  
Munaqisy II : Syahrir Karim, M.Si, Ph.D  
Pembimbing I : Dr. Tasmin Tanggareng, M.Ag  
Pembimbing II : Fajar .S.Sos, MSi

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Diketahui oleh :

Dekan Fakultas Ushuluddin, Filsafat dan Politik  
UIN Alauddin Makassar



Prof. Dr. H. Muh. Natsir, MA

NIP: 19590704 1989031 1 003



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS USHULUDDIN, FILSAFAT DAN POLITIK  
Kampus: Jl Sultan Alauddin No 63. Makassar. Telp (04110864924)  
Fax, 064923 Kampus II: Jl. Sultan Alauddin No 36. Samata- Gowa  
Telp. (04110) 424835, Fax, 424838

#### PERSETUJUAN PENGUJI DAN PEMBIMBING

Penguji Dan Pembimbing Penulisan Skripsi Saudari Tasria Lestari NIM: 30600113126 Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ushuluddin, Filsafat Dan Politik, UIN Alauddin Makassar, setelah dengan saksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersakutan dengan judul: **"PERAN DAN FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)"** memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk ujian manaqasya.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan dan diproses lebih lanjut

Samata, 13 juni 2017

#### PENGUJI I

Dra. Andi Nurbacty, MA

NIP: 196604291995032003

#### PENGUJI II

Syahrir Karim, S. Ag. MSi, Ph.D

NIP: 197804102009011013

#### PEMBIMBING I

Dr. Tasmin Tanggareng, M.Ag

NIP: 196408151993041003

#### PEMBIMBING II

Fajar, S.Sos, M.Si

NIP:-

#### KETUA JURUSAN

Dr. Syarifuddin Jurdi, M. Si

NIP: 19750312006041001



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Swt, atas berkat rahmat dan hidayah-nya yang dilimpahkan sehingga kita dapat menjalankan segala aktivitas, tugas, karya, kerja, dan program kita kepada masyarakat agama bangsa dan negara. Atas izinnya pula laporan hasil penelitan Lapangan (skripsi) ini dapat terselesaikan. Salam dan shalawat semoga tetap tercurahkan kepada Nabiullah Muhammad Saw, keluarganya, sahabat, dan bagi mereka yang tetap konsisten di jalan Islam. Amin

Skripsi adalah sebuah program bagi mahasiswa yang harus diselesaikan pada semester akhir. Program ini diarahkan untuk merancang dan melatih para mahasiswa dalam rangka pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama berada dalam dunia kampus, agar nantinya setelah terjun kedalam lingkungan masyarakat, mahasiswa telah mampu serta siap secara mental dan keilmuan untuk mengembangkan tugas sebagai tenaga professional.

Sebagai kewajiban dalam laporan hasil penelitian (skripsi), mahasiswa diharuskan membuat sebuah laporan kegiatan sebagai bukti administratif untuk mendeskripsikan hasil Laporan ini, berisi seluruh bentuk kegiatan yang telah dilakukan mahasiswa selama melakukan penelitian lapangan yang berorientasi pendidikan politik kepada masyarakat dan observasi lapangan sebagai langkah pengenalan dan pengetahuan awal mahasiswa terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan.

Penyusun tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada orang tua penulisan Ayahanda Muhammad nur (tohe) dan ibunda surianti yang telah memberikan dukungan dan support kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tulisannya serta semua elemen yang telah membantu menyelesaikan kegiatan dan laporan ini. Terutama kepada pihak kampus yang telah memberikan dukungan dan restu untuk melaksanakan penelitian lapangan di kantor ombudsman perwakilan Sulawesi selatan dan di rumah sakit bhayangkara kota makassar. Terimak asih yang tak terhingga kepada:

1. Prof.Dr. Musafir Pababbari, M.Si, Selaku Rektor Beserta Pembantu Rektor I, II, III, IV Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
2. Prof. Dr. Muh Natsir, MA, Selaku Dekan Beserta Pembantu Dekan I, II, III Fakultas Ushuluddin, Filsafat, Dan Politik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
3. Dr. Syarifuddin Jurdi, M.Si, Selaku ketua Jurusan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dan Syahrir Karim, M.Si., Ph.D selaku sekertaris jurusan
4. Dr. Tasmin Tangareng, M.Ag selaku pembimbing I dan Fajar. S.Sos, M.Si selaku pembimbing II
5. Dra. Andi Nurbaety, MA selaku penguji I dan Syahrir Karim, S, Ag, M.Si, Ph.D

6. Seluruh Staf Pengajar (Dosen) Fakultas ushuluddindan filsafat Khususnya Staf Pengajar Ilmu Politik yang telah memberikan bekal pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas ushuluddin, filsafat dan politik
7. Ketua Ombudsman dan para Asisten ketua serta staf yang tidak dapat ditulis satu persatu namanya telah membantu dalam penelitian
8. Seluruh Staf Karyawan/Karyawati Fakultas ushuluddin filsafat dan politik yang telah memberikan pelayanan terbaik selama penulis mengikuti proses pendidikan hingga sekarang
9. Terkhusus Buat Saudara- Saudari Kandungku Muh Tawaqal, Trisa Dwi Putri Dan Titian Kasih yang telah memberikan semangat, doa, dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tulisannya
10. Dan Buat Saudara- Saudara Tapi Tidak Sedarah Sulfiana, Rika Fatimah Sari, Putri Yuni Kartika, Nurhidayah Serta Teman- Teman Ilmu Politik 7&8 yang telah memberikan semangat, inspirasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tulisannya
11. Dan tak lupa pula Sahabat-sahabatku Angkatan 2013 Program Studi ilmu politik yang dengan penuh keikhlasan membantu penulis.
12. Serta Teman- teman organisasi yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Semoga Allah Swt tetap melimpahkan karunianya kepada kita semua, dan berharap laporan yang ada ini berguna, lagi bermanfaat bagi semua kalangan yang ingin tahu.

Gowa, 13 juni 2017

Penyusun

TASRIA LESTARI

NIM:30600113126

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii-iv
DAFTAR ISI.....	v-vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Kajian Pustaka .....	12
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	14
BAB II TINJAUAN TEORITIS .....	16
A. Konsep Negara Hukum Yang Sejahterah .....	16
B. Teori Good Governance.....	17
C. Teori Maladministrasi .....	19
D. Teori Pengawasan .....	20
E. Teori Kebijakan Publik .....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
A. Jenis Dan Lokasi Penelitian .....	29
B. Pendekatan Penelitian .....	30
C. Sumber Data.....	31
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Intrumen Penelitian .....	33
F. Teknik Pengelolaan Dan Analisis Data .....	35
G. Pengeujian Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
B. Pelaksanaan Peran Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar .....	36
BAB V PENUTUP .....	60

A. Kesimpulan .....	60
B. Implikasi Penelitian .....	61
KEPUSTAKAAN .....	
LAMPIRAN- LAMPIRAN .....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	



## PEDOMAN TRANSLITERASI

## DAFTAR SINGKATAN

Beberapa Singkatan Yang Dibakukan Adalah :

Swt	= <i>subhanahu wa ta ala</i>
Saw	= <i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>'alaihi al- salam</i>
H	=Hijrah
M	=Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS.../...4	= QS al- baqarah/2:4 atau QS ali 'imran/3:4
HR	= Hadis Riwayat

## ABSTRAK

**Nama : TASRIA LESTARI**

**Nim : (30600113126)**

**judul :PERAN DAN FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar).**

---

Studi ini bertujuan mengetahui pelaksanaan peran dan fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelayanan publik Di Kota Makassar. Adapun pokok masalah yaitu Pelaksanaan Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar. Penelitian yang digunakan adalah kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan mengurai, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai yang sebenar- benarnya terjadi dilapangan.

Adapun hasil dari penelitian ini berdasarkan data dari Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Bahwa peran dan fungsi ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menerima laporan masyarakat, yang melapor sebanyak 679 dan 486 kasus dapat terselesaikan sehingga dikatakan sebesar 60% dari jumlah laporan masyarakat dan 40% masih dalam proses tindak lanjut, Pengawasan ombudsman dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kota Makassar bisa dikatakan sudah cukup maksimal.

Implikasi penelitian ini ombudsman mengupayakan untuk mencegah maladministrasi yaitu antara lain: (1) Berusaha pencegahan maladministrasi dengan melakukan pemberdayaan masyarakat melalui bentuk sosialisasi, *talk show*, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum dan lainnya serta melakukan kegiatan Investigasi. (2) Melakukan penanganan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan publik melalui investigasi, klarifikasi, mediasi, dan monitoring. Dan tindak lanjut rekomendasi Ombudsman dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kota Makassar untuk memberikan kepastian terhadap status laporan yaitu ada beberapa klasifikasi berupa (1) Tidak memenuhi syarat formil, (2) Pelapor mencabut laporan, (3) Tidak berwenang, (4) Klarifikasi, (5) investigasi, (6) Saran, dan (7) Rekomendasi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam kenyataannya, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil. Misalnya adanya pungutan liar, maladministrasi, nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur negara.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*Public Reform*) yang terjadi di Indonesia pada awal tahun 1990-an banyak dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Edi Suharto. *Analisis Kebijakan Publik, Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial*. (Bandung, Alfabeta. 2005). h. 34

Kebijakan publik merupakan salah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktik administrasi publik. Sebagai salah satu unsur dianalogikan fungsinya dalam administrasi publik, kebijakan publik dianalogikan fungsinya sama dengan otak pada tubuh manusia. Segala aktivitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi serta pihak swasta dan masyarakat.<sup>2</sup>

Sebelum munculnya agenda kebijakan terlebih dahulu muncul isu masalah-masalah dikalangan masyarakat. Masalah-masalah muncul dan mendapat perhatian yang memadai maka akan masuk dalam agenda kebijakan namun demikian, pada dasarnya masalah-masalah kebijakan mencakup dimensi yang luas, maka suatu isu tidak akan secara otomatis bisa masuk agenda kebijakan. Isu-isu yang beredar akan bersaing satu sama lain untuk mendapatkan perhatian dari para elit politik sehingga isu yang mereka perjuangkan dapat masuk kedalam agenda kebijakan.

Agenda kebijakan adalah tuntutan-tuntutan agar para pembuat kebijakan memilih atau mendorong untuk melakukan tindakan tertentu. Dengan demikian, maka agenda kebijakan dapat dibedakan dari tuntutan-tuntutan politik secara umum serta istilah “prioritas” yang biasa dimaksudkan untuk merujuk pada susunan pokok-pokok agenda dengan pertimbangan suatu agenda lebih penting dibandingkan agenda lain. Proses agenda kebijakan langsung ketika pejabat publik belajar mengenai masalah-masalah baru, memutuskan masalah-masalah baru untuk memberikan perhatian secara personal dan memobilisasi organisasi yang mereka miliki untuk merespon masalah tersebut. Dengan demikian, agenda

---

<sup>2</sup>Deddy Mulyadi. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi, Proses Kebijakan Publik, Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. (Bandung. Alfabeta. 2016). h. 2



kebijkan pada dasarnya merupakan pertarungan wacana yang terjadi di lembaga pemerintahan.<sup>3</sup>

Konteks dalam organisasi, baik yang berukuran kecil maupun yang besar, seperti suatu bangsa, kebijakan publik merupakan instrumen nyata yang menggambarkan hubungan riil antara pemerintah dan masyarakat. Namun kebijakan publik inilah, segala proses penyelenggaraan negara, pembangunan dan pelayanan publik akan mulai berjalan.

Kebijakan publik sebagai titik awal (*Starting Point*) pengoperasian program- program atau kegiatan- kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat dan swasta. Sehingga Pareto pernah berkata bahwa kebijakan publik merupakan suatu proses yang berkesinambungan dengan saling terkait yang dilakukan oleh pemerintah bersama *Stakeholders* lain dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan publik, masalah publik dan sumber daya yang ada untuk kepentingan bersama. Berbagai proses tersebut meliputi formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan. Ketiga tahap tersebut tidak bisa terpisahkan satu sama lainnya bahkan saling tergantung satu dengan lainnya. Meskipun dalam formulasi kebijakan publik sudah dilakukan secara baik, belum tentu kebijakan itu dapat *Self Executing* dan dapat mengalami kesuksesan. Tahap implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan juga menjadi tahap yang penting untuk menilai secara keseluruhan bahwa kebijakan itu berhasil menjadi tahapan yang penting

---

<sup>3</sup>Deddy Mulyadi. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi, Proses Kebijakan Publik, Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik* . h. 6

untuk menilai secara keseluruhan bahwa semua kebijakan publik itu berhasil mencapai tujuan dan sasaran secara optimal bagi kepentingan bersama.<sup>4</sup>

Kepemimpinan dalam politik adalah faktor penting dalam penyusunan agenda kebijakan. Para pemimpin politik apakah dimotivasi oleh pertimbangan-pertimbangan untuk keuntungan politik, kepentingan publik, maupun keduanya, mungkin menanggapi masalah-masalah tersebut. Eksekutif (presiden) dan legislatif (DPR) mempunyai peran utama dalam politik dan pemerintahan untuk menyusun agenda publik.

Agenda publik yang disusun oleh pemerintah guna untuk meningkatkan layanan publik untuk kepentingan masyarakat. Agenda publik yang berupa masalah-masalah yang serius yang muncul dikalangan masyarakat khususnya masalah pelayanan. Pemerintah mengeluarkan kebijakan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik namun yang terjadi di kalangan masyarakat banyak yang mendapat pelayanan yang kurang baik, pemerintah juga membentuk badan adjudikasi yaitu Ombudsman yang berfungsi sebagai advokasi.

Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh

---

<sup>4</sup>Deddy Mulyadi. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik konsep dan aplikasi, proses kebijakan publik, Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. h. 3

dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Lembaga ini muncul sebagai badan pengawasan terhadap kebijakan yang berfungsi mengawasi dan menerima laporan, keluhan, komplain atas pelayanan buruk atau ketidaknyamanan yang diterima masyarakat dalam pelayanan.

Pengawasan dalam Islam lebih ditujukan kepada kesadaran dalam diri sendiri tentang keyakinan bahwa Allah swt selalu mengawasi kita, sehingga takut untuk melakukan kecurangan. Kesadaran dari luar diri kita, dimana ada orang yang juga mengawasi kinerja kita. Seorang pemimpin harus mampu mengawasi semua kinerja dari bawahannya agar tujuan dari sebuah kepemimpinan dapat tercapai sebagaimana yang telah direncanakan. Mendukung jalannya pengawasan dengan baik, maka setiap elemen yang ada dalam pemerintah atau birokrat-birokrat memiliki ketakwaan yang tinggi kepada Allahswt, Maka pengawasan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam QS. Al- Hasyir/59: 18 yang berbunyi sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ  
إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Kementrian Agama RI. *Alquran Dan Terjemahannya*. (Jakarta Widya Cahaya. 2016). h. 167

Pengawasan diayat lain juga disebutkan dalam Qs Al- Mujadilah/58: 7 yang berbunyi sebagai berikut:<sup>6</sup>

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَى  
ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا أَدْنَى  
أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ  
عَلِيمٌ

Terjemahnya:

“Tidakkah engkau perhatikan, bahwa Allah swt itu mengetahui apa-apa yang ada di sekalian langit dan apa yang di bumi? Tiada pembicaraan rahasia di antara tiga orang. melainkan Dia-lah yang keempat, dan tidaklah berlima melainkan Dialah yang Kenam. Dan tidak pula kurang dari demikian dan tidak lebih banyak melain- kan Dia adaserta mereka di mana saja mereka ada. Kemudian itu aka Dia beritakan kepada mereka apa yang mereka kerjakan itu di hari qiyamat kelak. Sesungguhnya Allah atas tiap-iap sesuatu adalah Maha Tahu”.<sup>7</sup>

Dari ayat diatas menekankan kepada para pemeluknya agar dalam berbuat sesuatu tetap menggunakan cara- cara yang benar dan menurut ajaran agama, meskipun orang lain tidak tahu tetapi Allah maha mengetahui seperti yang terkutip dalam buku Ghofur, Saiful Amin. *Frofil Para Mufasyr Alquran*.<sup>8</sup>

Setiap manusia adalah khalifah di muka bumi yang harus siap mengemban tugas masing- masing dan harus mempertanggung jawabkan apa yang telah disertai amanah tersebut. Destinasi akhir manusia selain mampu meraih ketakwaan, juga menjadi manusia yang terbaik di muka bumi (khaira ummah). Konklusi ini cukup jelas disebutkan dalam Alquran: (QS. Ali Imran/3: 110)

<sup>6</sup>M. Dawan Raharjo. Ensiklopedi. *Al-Quran Tafsir Social Berdasarkan Konsep-Kensep Kunci*. (Jakarta:Paramadina, 2002). h. 130

<sup>7</sup>Kementrian agama. *Tafsir alquran dan hadits*. jakarta, widya cahaya. 2016. h. 208

<sup>8</sup>Ghofur, Saiful Amin. *Frofil Para Mufasyr Alquran*. (Jogyakarta Pustakan Insan Madani 2008). h.145



كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ  
وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَ  
أَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

Terjemahnya:

“Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma`ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka; di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik”.

Berdasarkan ayat di atas yang disebutkan oleh Qattan Manna dalam *Mabahits Fi Ulumil Qur'an. Riyadh: Mansyuratul 'Asril Hadits*. Seorang pemimpin harus mampu mengawasi semua kinerja dari aparat- aparatnya agar tujuan dari sebuah negara dapat tercapai sebagaimana yang telah menjadi agenda. Mendukung jalannya pengawasan dengan baik, maka setiap elemen yang ada dalam pemerintah atau birokrat- birokrat memiliki ketakwaan yang tinggi kepada Allah. Kesadaran anggota untuk mengontrol sesamanya, dan penetapan aturan yang tidak bertentangan dengan syariah.<sup>9</sup>

Disamping itu adapun hadis yang terkait yaitu Hadis An-Nawawi (1987: 17) yang diriwayatkan dari Ya'la Rasulullah bersabda:

Artinya:

“Sesungguhnya Allah mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu.”(HR. Bukhari: 6010).<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Qattan, Manna. *Mabahits Fi Ulumil Qur'an. Riyadh: Mansyuratul 'Asril Hadits*. 1973. h. 134

<sup>10</sup>Al Bukhari. *Shahib Al Bukhari Hadits Bukhari Tafsir Al Qur'an Nomor 4114 S/D 4165*. Jakarta. 2015

Berdasarkan hadis An-Nawawidi atas, pengawasan dalam Islam dilakukan untuk meluruskan yang bengkok, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak. Pengawasan di dalam ajaran Islam, paling tidak terbagi kepada 2 (dua) hal: pertama, pengawasan yang berasal dari diri, yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah swt. Manusia yang yakin bahwa Allah swt pasti mengawasi hamba-Nya, maka orang itu akan bertindak hati-hati. Ketika sendiri, dia yakin Allah swt yang kedua, dan ketika berdua dia yakin Allah swt yang ketiga.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna layanan. Dengan dibentuknya ombudsman untuk melakukan pengawasan yang tertugas untuk mengawasi setiap proses pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>11</sup>

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik adalah kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.<sup>12</sup> Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab

---

<sup>11</sup>Ombudsman Republik Indonesia. *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia & Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia.t.t h. 40

<sup>12</sup>Ombudsman Republik Indonesia. *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia & Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia.t.t. h. 40

negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.<sup>13</sup>

Meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya agar tingkat pelayanan semakin bermutu.<sup>14</sup> Namun yang terjadi di masyarakat masih banyak yang mendapat perlakuan yang tidak wajar atau pelayanan yang mereka dapatkan sangat buruk, khususnya masyarakat yang mendapatkan pelayanan, sementara sudah ada lembaga Ombudsman yang dibentuk oleh pemerintah yang peran dan fungsinya untuk mengawasi pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan itu semakin bermutu. Sehingga peneliti tertarik untuk mengkajinya. Adapun judul penelitian yaitu Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar)

## B. Fokus Penelitian

Pendekatan Penelitian ini dimaksudkan untuk menggunakan pandangan-pandangan dari bawah mengenai akuntabilitas pelayanan publik (*Bottom Up*

---

<sup>13</sup>Ombudsman Republik Indonesia. *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia & Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia. t.t. h. 41

<sup>14</sup>Ombudsman Republik Indonesia. *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia & Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia. t.t. h. 41

*Views Of Publik Services Accountability*). Untuk itu akan diawali dengan mengidentifikasi kasus-kasus faktual dan konkrit yang dialami pencari keadilan dari pengguna pelayanan publik, maupun LSM untuk belajar dari aktor sosial (*Learning From Social Actor*). Digunakan metode induksi dengan upaya eksplanasi untuk memperoleh simpulan/ bukti ada tidaknya hubungan antar fakta, yaitu fakta sosial dengan integritas pelayanan publik. Akan dicari proses-proses yang terjadi dalam menggali makna gejala perilaku dan persepsi masyarakat penerima manfaat pelayanan publik dalam realitas sosial tentang integritas pelayanan publik.<sup>15</sup>.

Sehubungan dengan judul yang diajukan oleh penulis Yaitu Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar) maka penulis melakukan penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan yang berlokasi di JL. Sultan Alauddin, No. 9, Kompleks Plaza Alaudin BA No. 9, Kec. Makassar, Kota Makassar.

Alasan penulis melakukan penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia karena lembaga ini berwenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik..

### C. Rumusan Masalah

Penelitian ini mengkaji bagaimana integritas pada birokrasi pelayanan publik di kota makassar dengan fokus studi pada praktek diskresi pada lini

---

<sup>15</sup>Torang Syamsir, *Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi*. (Bandung. Alfabeta, Cv. 2012). h.143-147



elayanan publik yang terjadi guna merefleksi implementasi integritas birokrasi. Pada akhirnya studi ini berfokus pada studi terhadap aspek birokrasi pelayanan publik, dengan sasaran untuk mengetahui bagaimana sistem birokrasi dalam pelayanan publik. Integritas birokrasi guna mencapai akuntabilitas pelayanan publik. Fokus dari akuntabilitas dapat dikaji dari perilaku penegak hukum, keputusan keputusannya, etika, pola perilaku institusi, seperti tidak adanya penyalahgunaan kekuasaan (*Abuse Of Power*), korupsi (*Corruption*), dan diskriminasi (*Discrimination*) pada lembaga pelayanan publik di kota makassar

Berdasar rumusan tersebut dapat dikolaborasi dalam rumusan masalah pada penelitian yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar ?

#### D. Kajian Pustaka

Bahwa setelah penulis menelusuri referensi yang ada, maka penulis menyebutkan diantaranya yang sangat mendukung didalam penulisan proposal diantaranya peneliti yang pernah dilakukan namun serupa yaitu:

1. **Nurul Mukhilda** (Universitas Hasnuddin) dengan judul skripsi Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar) dan hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Makassar belum akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang berdasarkan pada acuan pelayanan, solusi pelayanan dan prioritas pemenuhan

kepentingan pengguna jasa dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, perlu kiranya pemerintah meningkatkan transparansi dan akuntabel dalam pelayanan terutama pada biaya pelayanan dan lamanya proses pelayanan yang dikeluhkan masyarakat pengguna jasa.<sup>16</sup>

2. **Dianswara Hartiningrum Nasrun** (Universitas Hasanuddin) dengan judul skripsi *Motivasi Pelayanan Publik Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar* dan hasil penelitian menunjukkan Motivasi Pelayanan Publik di DTRB Kota Makassar diukur berdasarkan empat dimesi Perry masih kurang baik. Oleh karena itu perlu peran organisasi untuk menumbuhkembangkan motivasi pelayanan publik beberapa diantaranya pemberian *reward* dan *punishment* kepada pegawai, pegawai di dorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka, pegawai diberikan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan, menetapkan SOP dalam setiap program, dan pimpinan perlu memperbesar peluang promosi.<sup>17</sup>
3. **Shita Mariza S** (Universitas Hasanuddin) Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makassar dan hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makassar yaitu melakukan (1) Upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan berupa pemberdayaan masyarakat melalui bentuk sosialisasi, talk show, dialog

---

<sup>16</sup>Nurul Mukhilda. *Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar*. (Universitas Hasanuddin 2015). h. III

<sup>17</sup>Dianswara Hartiningrum Nasrun. *Motivasi Pelayanan Publik Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar*. (Universitas Hasanuddin 2016). h. IX

interaktif, sarasehan, kuliah umum dan lainnya serta melakukan kegiatan Investigasi. (2) Melakukan penanganan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan melalui investigasi, klarifikasi, mediasi, dan monitoring. Dan tindak lanjut rekomendasi Ombudsman dalam upaya peningkatan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makassar yang bertujuan untuk memberikan kepastian terhadap status laporan yaitu ada beberapa klasifikasi berupa (1) Tidak memenuhi syarat formil, (2) Pelapor mencabut laporan, (3) Tidak berwenang, (4) Klarifikasi, (5) investigasi, (6) Saran, dan (7) Rekomendasi.<sup>18</sup>

4. **Muhammad Ihsan Nur Anwar** (Universitas Hasanuddin) Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Tingkat Responsivitas Pelayanan Publik Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru yang diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan sudah baik. Namun dalam indikator kemampuan menanggapi keluhan ada beberapa yang perlu menjadi perhatian dari pihak Rumah Sakit Umum Kabupaten Barru, seperti kenyamanan pasien dan kebersihan lingkungan rumah sakit.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Shita Mariza S. *Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makassar*. (Universitas Hasanuddin). 2016. h. III

<sup>19</sup>Muhammad Ihsan Nur Anwar. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru)*. (Universitas Hasanuddin). 2013. h. III

5. **Khusnul Khasanah** (Universitas Hasanuddin) Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Di Kota Makassar dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Makassar sangat tinggi. Walaupun dalam pembuatan kebijakan publik tingkat ketertarikan pegawai tidak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Makassar.<sup>20</sup>

#### E. TujuanPenulisan

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI)Terhadap Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar ?

#### F. Manfaat Penulisan

1. Secara Akademis: Memberikan pemahaman teoritis baik bagi penulis sendiri maupun pembaca selain itu, juga diharapkan agar bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Untuk memberikan pengetahuan kepada pihak pelayanan publikbagaimana pentingnya. melakukan pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Untuk memberikan informasi kepada seluruh masyarakat apabila ingin melakukan komplain atau pengaduan atas ketidak nyamanan terhadap pelayanan publik bisa mengajukan tuntutan atau keluhan atas ketidak

---

<sup>20</sup>Khusnul Khasanah. “*Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Di Kota Makassar*. (Universitas Hasanuddin). 2013. h. X

nyamanan dalam pelayanan publik ke pihak ombudsman selaku penegak pengasan publik.

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Landasan teori

##### 1. Konsep Negara Hukum Yang Sejahtera

Negara hukum yang sejahtera adalah Negara Indonesia seringkali disebut sebagai negara yang mengusung gagasan Negara kesejahteraan (Welfare State/WS), hal ini karena di dalam pembukaan UUD RI 1945 terdapat salah satu tujuan negara yang mengekspresikan gagasan Negara kesejahteraan itu. Gagasan Negara kesejahteraan sebagai sebuah konsep.

Negara Hukum selain terkait dengan konsep 'Rechtsstaat' dan '*The Rule Of Law*', juga berkaitan dengan konsep '*Nomocracy*' yang berasal dari perkataan '*Nomos*' dan '*Cratos*'. Perkataan nomokrasi itu dapat dibandingkan dengan '*Demos*' dan '*Cratos*' atau '*kratien*' dalam demokrasi. '*Nomos*' berarti norma, sedangkan '*Cratos*' adalah kekuasaan.<sup>21</sup> Sebagai faktor penentu dalam penyelenggaraan kekuasaan adalah norma atau hukum. Istilah nomokrasi itu berkaitan erat dengan ide kedaulatan hukum atau prinsip hukum sebagai kekuasaan tertinggi. Dalam istilah Inggris yang dikembangkan oleh A.V. Dicey yaitu *Supremacy Of The Law*, *Equality Before The Law* dan *Due Process Of Law*. Negara Indonesia seringkali disebut sebagai negara yang mengusung gagasan Negara kesejahteraan (wellfare State/WS), Bahkan didalam pembukaan UUD RI 1945 terdapat salah satu tujuan negara yang mengekspresikan gagasan Negara

---

<sup>21</sup> Asshiddiqie, Jimly. *Menuju Negara Hukum Yang Demokratis*. Bhuana Ilmu Populer. Jakarta. 2009. h. 68

kesejahteraan itu. Gagasan Negara kesejahteraan sebagai sebuah konsep dimana negara yang sejahtera apabila negara tersebut memiliki prinsip hukum yang erat dan memiliki tingkat pelayanan yang berkualitas.

## 2. Teori Good Governance

### a. Definisi Good Governance

Istilah “*Governance*” sebenarnya sudah dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 125 tahun yang lalu. Tetapi selama itu *Governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporasi dan lembaga pendidikan tinggi. Oleh para teoritis dan praktisi administrasi negara di Indonesia, terminologi “*Good Governance*” telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah (Bintoro Tjokroamidjojo), tatapemerintahan yang baik (UNDP), pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab (LAN) dan ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih.<sup>22</sup>

Perbedaan paling pokok antara konsep “*Government*” dan “*Governance*” terletak pada bagaimana cara penyelenggaraan otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan urusan suatu negara. Konsep “pemerintahan” berkonotasi peranan pemerintah yang lebih dominan dalam penyelenggaraan berbagai otoritas kenegaraan tadi. Sedangkan dalam *governance* mengandung makna bagaimana cara suatu negara mendistribusikan kekuasaan dan mengelola sumber daya manusia dan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Konsep

---

<sup>22</sup>A.Daim, Laksbang Justitia. *Hukum Administrasi*. Surabaya. 2014. h. 30

*Governance* terkandung unsur demokratis, adil, transparan, *rule of law*, partisipasi dan kemitraan. Menurut Sedarmayanti, *Good Governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan pelayanan Publik, baik berupa *Public Good*, maupun *public services* oleh *governance*. Sedangkan praktek terbaiknya disebut *Good Governance* yang efektif menuntut adanya *Alignment* (koordinasi) yang baik dan berintegritas, profesional serta menerapkan etos kerja dan moral yang tinggi. *Good Governance* secara gramatikal mengandung pengertian istilah “*Good*” dalam arti “baik” dalam konteks penyelenggaraan negara dan pemerintahan, dalam hal ini mengandung dua pemahaman.<sup>23</sup>

Penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara hal tersebut menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di negara hukum Republik Indonesia. Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan demi menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

*Good Governance* akan terwujud apabila ada keinginan yang kuat (*Political Will*) penyelenggara pemerintahan dan penyelenggara negara untuk berpegang teguh pada peraturan perundangan dan kepatutan. Lembaga Administrasi Negara membedakan tiga macam *good governance* yaitu:

1. *Economic Governance* yang mempunyai implikasi terhadap *Equity* (keadilan), *Poverty* (kemiskinan), dan *Quality of life* (mutu kehidupan)

---

<sup>23</sup> Daim A, Nuryanto. *Hukum Administrasi Negara*. Surabaya. Laksbang Justitia. 2014. h.



2. *Political governance* yang menyangkut proses pembuatan kebijakan; dan
3. *Administrative Governance* yang berkaitan dengan implikasi kebijakan

Negara hukum kesejahteraan Indonesia secara konseptual harus dikonstruksi dengan idealisme negara kesejahteraan yang sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengenai gagasan Negara kesejahteraan adalah “Bahwa dalam konsep negara kesejahteraan, peran negara tidak di batasi hanya sebagai regulator atau pembuatan peraturan”. Kemudian menurut Sri Edi dalam bukunya Arif Hidayat menjelaskan bahwa secara harfiah arti kata *Welfare* sebagai “kemakmuran”. Beranjak dari kata *Welfare* ini maka terdapat berbagai istilah yang terkait yang dijelaskan secara singkat, yaitu: *Welfare Economics*, diartikan sebagai ilmu ekonomi yang berorientasi kemakmuran; *Social Welfare*, diartikan sebagai kesejahteraan sosial yang mengutamakan dimensi keadilan, *Social Welfare*, diartikan sebagai kesejahteraan sosial atau sekedar santunan sosial, *Welfare State* sebagai negara kemakmuran atau negara kesejahteraan. Secara singkat Siswono dalam bukunya Arif Hidayat mengatakan bahwa Negara Kesejahteraan (*welfare state*) adalah “suatu negara, dimana pemerintahan negara dianggap bertanggung jawab menjamin standar kesejahteraan hidup minimum bagi setiap warga negaranya”.

### 3. Teori maladministrasi

Secara umum Maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan

pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.<sup>24</sup>

Definisi Maladministrasi menurut Undang-Undang Ombudsman RI perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, salah pengelolaan.

#### 4. Teori pengawasan

a. Teori Pengawasan menurut dari beberapa ahli sebagai berikut:<sup>25</sup>

1. Lyndal F. urwick, pengawasan adalah upaya agar sesuatu dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan instruksi yang dikeluarkan.
2. Menurut Prayudi, pengawasan adalah proses kegiatan- kegiatan yang yang membandingkan apa yang di!alankan, dilaksanakan atau diselenggarakan itu

---

<sup>24</sup>Daim A, Nuryanto. *Hukum Administrasi Negara*. Surabaya. Laksbang Justitia. 2014. h. 72

<sup>25</sup>Shita Mariza S. *Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makassar*. (Univessitas Hasanuddin.2016). h. 30- 32

dengan apa yang dikehendaki, direncanakan, atau diperintahkan. Hasil pengawasan harus dapat menunjukkan sampai dimana terdapat kecocokan atau ketidakcocokan dan apakah sebab-sebabnya.

3. Henry Fayol mengartikan pengawasan sebagai berikut:

*“Control consist in verifying whether everything occurs in conformity with the plan adopted, the instruction issued and principles established. It has objective to point out weaknesses and errors in order to rectify then prevent recurrence”.*

Pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, berdasarkan suatu perintah instruksi yang dikeluarkan, dan prinsip yang dianut dengan melaksanakannya bertujuan secara timbal balik untuk melaksanakan perbaikan bila terdapat kekeliruan atau penyimpangan sebelum menjadi lebih buruk dan sulit diperbaiki

4. Sondang Siagian, pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditemukan sebelumnya.

5. George R Terry, pengawasan adalah proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan, yaitu menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.

5. Teori kebijakan publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>26</sup>

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.

b. Pengertian Baru Pelayanan Publik Memperhitungkan Unsur-Unsur Di Bawah Ini:<sup>27</sup>

1. Pelayanan publik merupakan pengambil alihan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan, atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun di luar sektor publik. Ada pula yang berbentuk perusahaan swasta (BUMN); asosiasi-asosiasi yang berasal dari inisiatif pribadi atau swasta diakui memiliki fungsi pelayanan publik (organisasi keagamaan, asosiasi nirlaba).

---

<sup>26</sup> Abdul Halim dan Theresia Damayanti. *Teori dan Metode Pengawasan*. (PT. Gramedia Pustaka Jakarta. 2007). h. 44

<sup>27</sup> Haryatmoko. *Pelayanan Publik*. t.t. h. 13-14

3. Pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen

c. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>28</sup>

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan

---

<sup>28</sup>Miftah Thoha. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia Di Era Reformasi*. (Jakarta, Kencana. 2009). h.152

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

#### d. Asas Pelayanan Publik

Pembina dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya terhadap pimpinan lembaga negara dan pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis yang dibentuk berdasarkan undang-undang, gubernur pada tingkat provinsi melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada dewan perwakilan rakyat daerah provinsi dan menteri dan bupati pada tingkat kabupaten beserta walikota pada tingkat kota wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik masing-masing kepada dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota dan gubernur dan penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan

melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik diseluruh satuan kerja unit pelayanan publik, menteri yang bertanggung jawab dalam bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik.

Memfasilitasi lembaga terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antar penyelenggara yang tidak dapat diselesaikan dengan mekanisme yang ada, melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengumumkan kebijakan nasional tentang pelayanan publik atas hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil koordinasi, membuat peringkat kinerja penyelenggara secara berkala dan dapat memberikan penghargaan kepada penyelenggara dan penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Pencapaian tujuan pelayanan publik, di tingkat pusat dan daerah dilaksanakan oleh lembaga Ombudsman. Ombudsman menurut UU No 25/2009 Pasal 1 angka (13) adalah “lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk Implementasi pelayanan publik yang berintegritas dalam pemerintahan.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.<sup>29</sup> Pelayanan publik yang

---

<sup>29</sup>UU No. 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*. (Jakarta 2009). h. 56

dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dapat dikemukakan dalam Pasal 4 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum
- b. kepastian hukum.
- c. kesamaan hak.
- d. keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. keprofesionalan.
- f. partisipatif.
- g.persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- h. keterbukaan.
- i.akuntabilitas.
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. ketepatan waktu.
- i. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

## 6. Teori ombudsman

### a.Definisi Ombudsman



Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).<sup>30</sup>

Lembaga ini diatur oleh undang- undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia (ori) undang undang ombudsman dalam poin:a) menimbang disebutkan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat dan menegakkan hokum yang di lakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintah merupakan bagian tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih dan efesien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana di maksudkan dalam Undang- Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Selanjutnya dalam pasal 1 angka 1 UU ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ORI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang di beri

---

<sup>30</sup> Syamsuddin Rahman, Dan Aris Ismail. *Mengenal Hukum Di Indonesia* (Andi Bau Utari Makassar 2014).h. 72-73

tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagaimana atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Secara lebih detail mengenai sifat, asas, tujuan, tugas, fungsi, dan kewenangan ombudsman diatur dalam pasal 2-10 UU ombudsman. Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Dan Tempat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk menganalisis secara argumentasi berdasarkan data- data yang bersifat karakteristik.<sup>31</sup> Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan beberapa pertimbangan, pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, kedua metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, dan ketiga metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Sesuai dengan dasar penelitian tersebut maka penelitian ini diharapkan mampu menganalisis permasalahan-permasalahan yang akan diteliti dan hasil yang diperoleh, yang selanjutnya dihubungkan dengan aspek-aspek politik dan pemerintahan serta melihat realitas tentang peran lembaga Ombudsman dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi. Peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami, subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.<sup>32</sup> Secara sosiologis akan

---

<sup>31</sup>Syamsir Torang, *Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi*. (Bandung. Alfabeta, Cv. 2012).. h. 152

<sup>32</sup>Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2006. h. 6.

dilakukan penelitian di lapangan dengan cara melihat kenyataan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan kemudian dianalisis dengan sudut pandang hukum dimana akan diperoleh hasil yang mendukung penelitian penulis.

Adapun tempat penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan yang berlokasi di JL. Sultan Alauddin, No. 9, Kompleks Plaza Alaudin BA No. 9, Kec. Makassar, Kota Makassar.

#### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan sosiologi untuk mencari proses-proses yang terjadi dalam masyarakat dan menggali makna gejala perilaku serta persepsi masyarakat penerima manfaat pelayanan publik dalam realitas sosial tentang integritas pelayanan publik. Pendekatan Penelitian ini dimaksudkan untuk menggunakan pandangan-pandangan dari bawah mengenai akuntabilitas pelayanan publik (*bottom up views of publik services accountability*). Untuk itu akan diawali dengan mengidentifikasi kasus-kasus faktual dan konkrit yang dialami pencari keadilan dari pengguna pelayanan publik, maupun LSM untuk belajar dari aktor social (*learning from social actor*). Digunakan metode induksi dengan upaya eksplanasi untuk memperoleh simpulan/ bukti ada tidaknya hubungan antar fakta, yaitu fakta sosial dengan integritas pelayanan publik..<sup>33</sup>.

Berhubung karena judul yang diajukan oleh penulis yaitu maka penulis melakukan penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan yang berlokasi di JL. Sultan Alauddin, No. 9, Kompleks Plaza Alaudin BA No. 9, Kec. Makassar, Kota Makassar.

---

<sup>33</sup>Syamsir Torang. *Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi*. h.143-147

Alasan penulis melakukan penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia karena lembaga ini berwenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Tempat dan waktu penelitian dilakukan yaitu di kantor Ori dan waktu penelitian dari tanggal 30 november 2016 s/d 30 januari 2017.

### C. Sumber Data

#### a. Teknik pengambilan data dengan studi pustaka (library reseacrh) adalah

##### 1. Data Primer

Yaitu data yang dapat dari sumber informan pertama yaitu individu atau persorang seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti seperti wawancara yang dilakukan. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan asisten ketua St DwiAdiyah Pratiwi

##### 2. Data Sekunder

Data yang sudah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpulan primer atau pihak lain. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen maupun dari observasi langsung kelapangan. data sekunder tersebut antara lain berupa gambar dari media massa, televisi dokumendata dari pelapor yang ada dikantor ombudsman. tentang penelitian yang hampir sama data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen kasus mulai dari aduan dan kebijakan-kebijakan instansional

Yaitu data yang dapat dari sumber informan pertama yaitu individu atau persorang seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data ini akan diperoleh melalui wawancara dengan asisten ketua ombudsman.

#### D. Metode Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis study lapang dan study pustaka

a. Teknik pengambilan data dengan study lapang yang dilakukan adalah:

##### 1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Adapun yang penulis wawancarai adalah asisten ketua ombudsman St Dwi Adiyah Pratiwi.

##### 2. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengunjungi atau mendatangi lokasi penelitian, kegiatan terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar dan rekaman suara.

Cara observasi yang paling efektif adalah melengkapinya dengan pedoman observasi/pedoman pengamatan seperti format atau blangko pengamatan. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Setelah itu, peneliti sebagai seorang pengamat tinggal memberikan tanda cek ceklis pada kolom yang dikehendaki pada format tersebut. Orang yang melakukan pengamatan disebut pengamat

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Pengambilan gambar atau data untuk melengkapi kegiatan wawancara dan observasi bagi peneliti. Dan penulis mengambil gambar pada saat wawancara.

### E. Instrumen Penelitian

Pendekatan Penelitian ini dimaksudkan untuk menggunakan pandangan-pandangan dari bawah mengenai akuntabilitas pelayanan publik (*bottom up views of publik services accountability*). Melakukan wawancara mendalam dan analisis data-data yang ada. Untuk itu akan diawali dengan mengidentifikasi kasus-kasus faktual dan konkrit yang dialami pencari keadilan dari pengguna pelayanan publik, maupun LSM untuk belajar dari aktor social (*learning from social actor*). Digunakan metode induksi dengan upaya eksplanasi untuk memperoleh simpulan/ bukti ada tidaknya hubungan antar fakta, yaitu fakta sosial dengan integritas pelayanan publik. Akan dicari proses-proses yang terjadi dalam menggali makna

gejala perilaku dan persepsi masyarakat penerima manfaat pelayanan publik dalam realitas sosial tentang integritas pelayanan publik.<sup>34</sup>.

Berhubung karena judul yang diajukan oleh penulis yaitu Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Study Kajian Pengawasan Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar maka penulis melakukan penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan yang berlokasi di JL. Sultan Alauddin, No. 9, Kompleks Plaza Alaudin BA No. 9, Kec. Makassar, Kota Makassar.

Alasan penulis melakukan penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia karena lembaga ini berwenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun fokus penelitian Bagaimana pelaksanaan Peran dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar.

#### F. Teknik Pengelolaan Dan Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam menganalisis data, pendekatan kualitatif, data primer dianalisis dengan memanfaatkan data yang sudah ada untuk menentukan hasil. Data ini akan diperoleh melalui wawancara. data primer diperoleh dari responden dan Data sekunder ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen maupun dari

---

<sup>34</sup>Syamsir Torang. *Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi*. h.143-147



observasi langsung lapangan. Data sekunder tersebut antara lain berupa gambar dari media massa, televisi, dokumentasi tentang penelitian yang hampir sama, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen kasus mulai dari pengaduan atau laporan masyarakat dan kebijakan-kebijakan instansional dan ada tiga komponen pokok dalam analisis data dengan model interaktif yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

#### G. Pengujian Keabsahan Data

Data ini peneliti dapatkan di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan yang berlokasi di JL. Sultan Alauddin, No. 9, Kompleks Plaza Alaudin BA No. 9, Kec. Makassar, Kota Makassar. Dengan melakukan wawancara dengan ST Dwi Adiyah Pratiwi dari hasil wawancara dengan asisten ketua ombudsman melakukan observasi lapangan sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Adapun tempat penelitian Di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan yang berlokasi Di JL. Sultan Alauddin, No. 9, Kompleks Plaza Alaudin BA No. 9, Kec. Makassar, Kota Makassar.

#### **B. Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.**

Reformasi mengamanatkan perubahan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang demokratis pada penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang demogratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga Negara sebagaimana dimaksud dalam Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministarsi antara lain terjadinya KKN (Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme) sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan Negara dan pemerintahaan demi mewujudnya penyelenggaraan Negara dan pemerintahaan demi terwujudnya penyelenggara negara dan pemerintahaan efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi kolusi dan nepotisme. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggaraan negara dan pemerintah dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk

penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakkan hukum di perlukan keberadaannya lembaga pengawasan eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggaraan negara dan pemerintahan.

Pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintahan sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektifitas maupun akuntabilitas. Dari kondisi tersebut, pada tahun 2000, presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan dengan membentuk komisi ombudsman nasional melalui keputusan presiden nomor 44 tahun 2000. Komisi ombudsman nasional bertujuan membantu menciptakan dan menegakkan komisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayan publik, keadilan dan kesejahteraan. Mengoptimalkan fungsi, peran, tugas dan wewenang komisi ombudsman nasional, perlu dibentuk undang- undang ombudsman republik indonesia. Sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Sesuai pula dengan amanat ketetapan majelis permusyawaratan rakyat nomor VIII/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya ombudsman dengan undang- undang.

Sebelum ada komisi ombudsman nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh

pejabat yang dilapor sehingga masyarakat mendapatkan perlindungan yang memadai. Selain untuk menyelesaikan melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biayanya yang tidak sedikit. Maka diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan tidak memungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Undang- undang ini, ditegaskan bahwa yang dimaksud Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagai atau seluuh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dilakukan oleh swasta atau perseorangan tersebut, antara lain pekerjaan yang dilakukan oleh swasta atau perseorangan berdasarkan kontrak yang dibiayai dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Mengenai peran dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) terhadap implementasi undang- undang republik indonesia nomor 37 tahun 2008

tentang ombudsman republik dan 25 tahun 2009, Dalam undang- undang ini ditentukan mengenai pedoman ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenang dengan mendasarkan beberapa asas yakni kepatutan, keadilan, non – diskriminasi, keterbukaan, dan kerahasiaan. Dalam undang- undang ini diatur mengenai tugas ombudsman, antara lain memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>35</sup> Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materil dan/ atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Pelaksanaan tugas memeriksa laporan, ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, dan tidak memihak, dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah terlapor. Dengan demikian ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerintah mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi. Membedakan ombudsman dengan lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan laporan, Melakukan pemeriksaan atas laporan yang diterimanya,

---

<sup>35</sup>Siti Adiyah Pratiwi. Di Kantor Ombudsman Republic Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Tgl. 25 Desember Pukul 10.00. 2016

ombudsman dapat memanggil terlapor dan sanksi untuk dimintai keterangannya. Apabila terlapor dan sanksi telah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan dengan alasan yang sah, ombudsman dapat meminta bantuan kepolisian negara republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan secara paksa (*subpoena power*).

Undang-Undang tersebut juga ditentukan pula bahwa ombudsman menyampaikan laporan berkala dan laporan tahunan, atau dapat menyampaikan laporan khusus kepada dewan perwakilan rakyat dan presiden yang dapat di jadikan bahan bagi dewan perwakilan rakyat atau presiden untuk mengambil kebijakan dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik. Melancarkan pelaksanaan tugas dan wewenang ombudsman di daerah, jika dipandang perlu ombudsman dapat mendirikan perwakilan ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/ kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.

Menegakkan undang-undang ini diatur mengenai pemberian sanksi administrasi dan pidana. Sanksi administratif diberlakukan bagi terlapor dan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi ombudsman, sedangkan sanksi pidana diberlakukan bagi melakukan pemeriksaan. Menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman. Perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota. Pembentukan Perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik. Perwakilan

Ombudsman dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut ORI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sesuai dengan Pasal 1 Angka 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah, 2 yang salah satu pasalnya adalah melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa itulah disebut tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid pemerintah nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang sangat kuat untuk mewujudkan pemerintah

yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau clean and good governance.<sup>36</sup>

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegak hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian serta mewujudkan pemerintahan yang baik atau good governance. Di Indonesia, pada tanggal 20 Maret 2000 lahir Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, kemudian menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang di atur dalam Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 27 Oktober 2008, yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar Ombudsman Republik Indonesia untuk menjalankan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi

---

<sup>36</sup>Sujata, Antonius, dkk. *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional. 2002. h. 87



tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD. Kedudukan Lembaga Ombudsman adalah sebagai lembaga Negara yang indenpenden. Agar dalam melaksanakan tugasnya dapat bersikap objektif, transparan dan mempunyai akuntabilitas kepada publik. Meski tidak bertanggung jawab kepada DPR, namun Ombudsman RI wajib menyampaikan laporan tahunan maupun laporan berkala kepada DPR sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik atas pelaksanaan tugasnya. Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas Negara di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman di daerah.

Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang setrategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari ORI. Bagi Ombudsman Republik Indonesia sendiri, pendiri perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya keseluruh wilayah Negara Indonesia karena Perwakilan Ombudsman merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia. Menurut Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintahan Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakillan

Ombudsman Republik Indonesia di Daerah bahwa: “Pembentukan Perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, kompleksitas, dan beban kerja. Dengan demikian, tidak sertamerta pendirian Perwakilan Ombudsman dilaksanakan di seluruh provinsi atau kabupaten/kota, melainkan didasarkan pada kebutuhan masyarakat”. Provinsi Sulawesi Selatan adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu jujur, bersih dan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sulawesi selatan. Mengenai perwujudan yang mendasar di bentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi selatan, dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi selatan berfungsi sebagai Lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat indenpenden yang diberi kewenangan untuk klarifikasi, investigasi dan rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggara pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi khususnya di daerah. Dalam tugasnya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan termuat dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah yang salah satu kewenangannya yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya. “Maladministrasi

merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Melihat konsep Rancangan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia yang telah di siapkan oleh Ombudsman Nasional dan menjadi usul inspiratif DPR periode 1999-2004.

Secara lebih umum maladministrasi di artikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Secara garis besar ombudsman dapat menyimpulkan bahwa parlementer yang dijadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan hukum dan kepatutan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik. bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi dirumah sakit bhayangkara adalah; berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena. Adapun diantanya adalah sebagai berikut:

1. Tindakan yang dirasakan janggal (*Inapppropriate*) karena tidak dilakukn sebagaimana mestinya.
2. Tindakan yang menyimpang (*deviate*).
3. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*).
4. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*).
5. Tindakan yang tidak patut (*inequity*).

Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih rinci ombudsman mengatakan panduan investigasi untuk Ombudsman Indonesia. Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan juga mengatur tentang hal tersebut, pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang salah satu pasalnya menjelaskan mengenai tugas Ombudsman yang salah satunya upaya pencegahan terjadinya maladministrasi yang terdapat pada Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Secara umum, sebenarnya ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah dan DPR. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik antara lain:

- a. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. Bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warganegara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan

korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;

- d. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;<sup>37</sup>

Hasil wawancara dengan asisten ketua ombudsman mengenai peran dan fungsi ombudsman republik indonesia (ori) terhadap implementasi undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009, “Dalam undang- undang Penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan kewajiban dan tidak boleh melanggar larangan, Pelaksana pelayanan publik harus memberi pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Sementara itu, di dalam klausul lain ditetapkan bahwa Pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut”.<sup>38</sup>

1. adil dan tidak diskriminatif
2. cermat
3. santun dan ramah;
4. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
5. profesional;
6. tidak mempersulit;
7. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
8. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

---

<sup>37</sup>Ombudsman Republik Indonesia *Undang- Undang Republic Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman & Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* . h. 41

<sup>38</sup>Siti Adiyah Pratiwi. Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Tgl. 25 Desember Pukul 10.00.2016

9. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
10. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
11. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
14. sesuai dengan kepantasan; dan
15. tidak menyimpang dari prosedur.

Ketentuan perundangan yang memuat tentang beberapa bentuk maladministrasi khususnya yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, pegawai negara, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik ketentuan-ketentuan tentang bentuk Maladministrasi memang tidak disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladministrasi. ketentuan ketentuan bentuk maladministrasi yang tersebar di dalam berbagai undang-undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan

publik. Yang merupakan salah satu bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (Good Governance). Mengenai perwujudan yang mendasar dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia, dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman.

Adapun bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk dalam kategori maladministrasi yang sering dijumpai oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan kota Makassar yaitu:<sup>39</sup>

1) Penundaan Berlarut.

Dalam Istilahnya “*Undue Delay*” dimana petugas pelayanan publikseringkali menunda atau Mengulur waktu dalam penyelesaianatau pengurusan administrasi dengan alasan yang tidak diketahuikejelasannya, padahal semestinya dapat segera diselesaikanlebih cepat. Contoh kasus seperti bapak A ke kelurahan mau daftar bikin e KTP baru tapi petugasnya tidak melayani dengan baik atau melakukan penundaan atau mengulur- ulur waktu .

2) Tidak Memberikan Pelayanan.

Pelaksana layanan publik dalam hal ini pejabat atau petugasinstansi tidak memberikan pelayanan padahal kewajiban merekaadalah memberikan pelayanan publik untuk masyarakat. Contoh Kasus Seperti kasus bapak A mau buka bisnis terus mengurus ke kantor pemerintahan buat izin usaha, semua kelengkapan berkas sudah terpenuhi tapi petugas tidak mengerjakan surat permohonan tersebut

3) Tidak Berkompeten.

---

<sup>39</sup>Siti Adiyah Pratiwi. Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Tgl. 25 Desember Pukul 10.00. 2016

Pelaksana pelayanan publik ada yang tidak mempunyaikompetensi atau kemampuan dalam membuat keputusan akan tetapi tetap dipaksakan oleh yang bersangkutanmeskipun mereka kurang atau bahkan tidak profesionaldibidangnya. Contoh kasus seperti bapak A mendapat kasus dipengadilan tetapi yang menangani kasusnya bukan lulusan hukum sehingga kasus ini tidak ada kejelasannya

4) Penyalahgunaan Wewenang.

pelaksana layanan publik mempunyai hak dan kekuasaan denganmenyalahi hak mereka dengan seenaknya. Contoh kasus bapak A terkena pungli aparatkeamanan petugas meminta uang sogokan

5) Permintaan Imbalan Uang Korupsi.

Pada saat melakukan transaksi pelayanan publik, pihak pelaksana layanan meminta uang pengurusan yang semestinya gratissebagai biaya tambahan. Contoh Kasus bapak A mau menikah terus waktu pengurusan administrasinya petugas meminta uang bayaran sehingga surat- suratnya di urus lebih cepat

6) Penyimpangan Prosedur.

Pihak Pelaksana Layanan Publik Tidak Mengikuti Standar Operasional Prosedur Yang Telah Ditentukan Sebelumnya. Contoh kasus bapak A sudah lama antri tiba- tiba ada seseorang, atau pejabat yang baru datang dan langsung dilayanai

7) Bertindak Tidak Layak Dan Tidak Patut.



Pelaksana layanan publik dalam menjalankan tugasnya bertindak tidak layak dan tidak semestinya sehingga merusak pelayanan. Contoh Kasus bapak A melakukan pelayanan di rumah sakit tetapi petugas atau pihak rumah sakit melenceng dari undang- undang standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah

#### 8) Diskriminasi

Pelaksana pelayanan publik tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat karena warga yang mengajukan beda Suku, Agama, Ras dan jenis kelamin dengan pejabat pelayanan publik tersebut. padahal semua mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan tanpa ada yang dibedakan. Contohkasus bapak A mengurus ijin mendirikan bangunan atau IMB gereja di persulit oleh petugas layanan publik karna berbeda agama

#### 9) Konflik kepentingan

Pelaksana pelayanan publik tidak bias nanganin kerjaannya karna dia punya kepentingan sendiri. Contoh kasus bapak A melaporkan seseorang karna petugas itu tau orang yang dilaporkan adalah keluarganya petugas itu mengambil alih laporan dan mengajukan diri sebagai penyidik dalam kasus tersebut.

#### 10) Berpihak

Pelaksana layanan publik mengambil keputusan yang berat sebelah dan lebih mementingkan satu pihak dan tidak memperhatikan ketentuan yang sudah ada. Contoh kasus bapak A mengajukan dan bapak B mengajuhkan

tanah tapi bapak B ditunda karena petugasnya punya kepentingan pribadi dengan bapak A.

**Table 1 Laporan Masyarakat Bidang Pendidikan Berdasarkan Substansi Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Tahun 2016**

<b>Substansi Maladministrasi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
Penyalahgunaan wewenang	2	7, 1%
Permintaan imbalan uang sumbangan	20	71,6%
Penyimpangan prosedur	5	17.8%
Bertindak tidak layak dan tidak patut	1	3,5%
<b>Jumlah</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang masuk terkait maladministrasi di bidang pendidikan terdapat 28 jumlah pelapor dan kasus terselesaikan sebanyak 15 kasus dan 13 kasus sementara dalam proses tindak lanjut.

**Table 2 Laporan Masyarakat Bidang Kesehatan Berdasarkan Substansi Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Tahun 2016**

<b>Substansi Maladministrasi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
Penyalahgunaan wewenang	3	7, 1%
Permintaan imbalan uang sumbangan	7	71,6%
Penyimpangan prosedur	5	17.8%
Bertindak tidak layak dan tidak patut	5	3,5%

<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
---------------	-----------	-------------

Berdasarkan data yang masuk terkait maladministrasi di bidang Kesehatan terdapat 20 jumlah pelapor dan kasus terselesaikan sebanyak 12 kasus dan 8 kasus sementara dalam proses tindak lanjut

**Table 3 Laporan Masyarakat Bidang pelayanan lainnya**  
**Berdasarkan Substansi Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia**  
**Perwakilan Sulawesi Selatan Tahun 2016**

<b>Substansi Maladministrasi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>persen</b>
Penundaan Berlarut.	<b>56</b>	<b>10%</b>
Tidak Memberikan Pelayanan	<b>35</b>	<b>4,9</b>
Tidak Berkompeten	<b>19</b>	<b>1,5</b>
Penyalahgunaan Wewenang.	<b>103</b>	<b>26%</b>
Permintaan Imbalan Uang Korupsi.	<b>216</b>	<b>35%</b>
Penyimpangan Prosedur.	<b>78</b>	<b>14%</b>
Bertindak Tidak Layak Dan Tidak Patut.	<b>49</b>	<b>8%</b>
Diskriminasi	<b>42</b>	<b>7,3%</b>
Konflik kepentingan	<b>15</b>	<b>0,7%</b>
Berpihak	<b>21</b>	<b>2,6%</b>
<b>JUMLAH</b>	<b>631</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang masuk terkait maladministrasi dibidang pelayanan lainnya terdapat 631 jumlah pelapor dan kasus terselesaikan sebanyak 459 kasus dan 172 kasus sementara dalam proses tindak lanjut

Adapun pengawasan yang di lakukan oleh ombudsman antara lain sebagai berikut:

1. Hasil wawancara dengan ST Dwi Adiyah Pratiwi asisten ketua Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, Tanggal 25 desember 2016 Dilihat Pasal 23 Ayat 1 dan 2, Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan undang- undang nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik ombudsman melakukan tugasnya dan peran dalam meningkatkan pelayanan kota Makassar dengan melakukan kontrol, memantau dan menerima laporan dari masyarakat baik berupa laporan persuratan, faximile, pengisian Form pengaduan, baik melalui via telepon, email dan sebagainya.

**Table 4** lapaoran/ pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik pada Ombudsman RI Tahun 2013- 2016

MEKANISME	Jumlah	%
SURAT	1359	25,40%
DATANG LANGSUNG	2549	48,89%
TELEPON	306	5,87%
WEBSITE	100	1,95
EMAIL	104	2, 64
INVESTIGASI INISIATIF/ MEDIA	736	14, 23
FAKSIMILI	25	0,46%
FROM PENGADUAN	30	0,56%
<b>JUMLAH</b>	<b>1. 105</b>	<b>100%</b>

2. Pengawasan ombudsman dalam melakukan tugas dan fungsinya menerima berupa laporan masyarakat atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik Di Kota Makassar.<sup>40</sup>
3. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang- undangan nomor 37 tahun 2008. Dan undang- undang nomor 25 tahun 2009. Sebagaimana yang ombudsman terapkan dalam mengawasi pelayanan publik di kota makassar. Mengawasi pelayanan publik dengan menjunjung tinggi atau menjadikan undang- undang tersebut sebagai pedoman dalam melakukan tugas, peran, dan fungsinya sebagai pengawas, untuk meningkatkan mutu pelayanan di kota Makassar tersebut
4. Dari hasil wawancara dengan asisten ketua ombudsman ini Berdasarkan Data Dari Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Sampai Dengan Per Tanggal 31 Desember 2016. Langkah langkah ombudsman Setelah menerima laporan masyarakat, Ombudsman melakukan tahapan penanganan mulai dari menerima laporan, mendaftarkan laporan, menganalisis, bahkan melakukan investigasi laporan, kemudian Ombudsman mengirimkan rekomendasi kepada Terlapor dengan tembusan kepada Pelapor. Karena ada tembusan kepada Pelapor, maka secara pasti Pelapor akan selalu ikut memantau perkembangan penanganan laporannya oleh Ombudsman dan memantau perkembangan tindak lanjut rekomendasi oleh instansi Terlapor. Sementara itu, Terlapor terpacu untuk menindaklanjuti rekomendasi yang diterimanya, karena Ombudsman selalu

---

<sup>40</sup>Siti Adiyah Pratiwi. Di Kantor Ombudsman *Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan*. Tgl. 25 Desember Pukul 10.00. 2016

memantau kesungguhan Pemerintah dalam menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman.

Terlapor selalu diawasi oleh Pelapor dan Ombudsman, sehingga melalui mekanisme pengawasan seperti itu, mencegah terjadinya ketidakadilan dalam pemberian pelayanan publik terhadap perorangan. Meskipun rekomendasi Ombudsman tidak mengikat secara hukum, tetapi jika diikuti atau ditindaklanjuti justru akan memberi perlindungan hukum bagi diri dan instansi Terlapor. Bagi dirinya, dengan mengikuti rekomendasi Ombudsman dirinya akan terbebas dari fitnah dan tuduhan-tuduhan yang tidak berdasar. Intinya, yang bersangkutan menyadari, bahwa sebenarnya Ombudsman merupakan pelindungnya dari tuduhan yang tidak benar. Bagi institusinya, akan merasakan bahwa berkat selalu mengikuti rekomendasi Ombudsman, kinerja institusinya akan semakin baik dan terpercaya.<sup>41</sup>

Bagi Pelapor, dengan ditindak lanjuti keluhannya oleh Terlapor, merasa puas karena telah mendapatkan perhatian selayaknya sebagai manusia yang membutuhkan penghargaan. Tentu saja, kepuasan Pelapor tersebut melahirkan citra yang positif bagi BPN sebagai pelayan publik yang baik. Jika ini terjadi, maka kehadiran Ombudsman sangat membantu mendorong aparat BPN meningkatkan mutu pelayanan agar masyarakat memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang makin baik dan pelayanan DI kota Makassar akan semakin berkualitas adapun langkah- langkahnya antara lain sebagai berikut:

---

<sup>41</sup>Siti Adiyah Pratiwi. Di Kantor Ombudsman Republic Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Tgl. 25 Desember Pukul 10.00. 2016

1. Menetapkan tindakan administrasi yang diperlukan untuk meluruskan perkara ini dan mengembalikan hak Pelapor dalam keadaan hukum semula, mengingat Pelapor sudah dirugikan.
2. menyampaikan rekomendasi agar pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak dilakukan dengan cara-cara yang diskriminatif dan apabila permohonan Pelapor telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, dapat diproses dan peroleh pelayanan sebagaimana mestinya

Bentuk pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik bidang pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan melalui:

1. Laporan

Laporan dalam hal ini tidak dipungut biaya sepeser pun, dimana laporan tersebut dapat berupa pengaduan masyarakat yang masuk, baik secara langsung pelapor mendatangi kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

- a) Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor.
- b) Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.

- c) Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak
  - d) mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.
2. Tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan yaitu:
- a. Ombudsman memeriksa laporan.
  - b. Apabila terdapat kekurangan persyaratan, ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan.
  - c. Pelapor dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas laporan.
  - d. Dalam hal laporan tidak dilengkapi dalam waktu yang telah ditentukan maka pelapor dianggap mencabut laporannya.

**Table 5 Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menyelesaikan Dugaan Maladministrasi**

<b>Tindak lanjut</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
Tidak memenuhi syarat formil	50	13%
Pelapor mencabut laporannya	10	1,0%
Tidak berwenang	34	8%
Klarifikasi	20	3,7%
Investigasi	35	8,1%
Saran	8	1%
Rekomendasi	23	4%



Pelimpahan	12	1,3%
Selesai	486	60%
<b>Jumlah</b>	<b>679</b>	<b>100%</b>

Ombudsman republik indonesia perwakilan provinsi sulawesi selatan berfungsi sebagai lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk Klarifikasi, investigasi, dan rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi khususnya di sulawesiselatan. Perwujudan di bentuknya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia untuk mengurangi atau mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Selain itu perwakilan Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai tugas yaitu melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya, tetapi pada kenyataanya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi selatan mendapatkan laporan atau pengaduan tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin meningkat dari Tahun 2015-2016. Tahun 2015 terdapat 60% Laporan Masyarakat, dan Tahun 2016 terdapat laporan 80% yang dapat di selesaikan laporan masyarakat, dapat di katakan sebesar 60% dari total jumlah laporan masyarakat, dan 40% masih dalam proses atau tindak lanjut.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup>Siti Adiyah Pratiwi .Di Kantor Ombudsman *Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi selatan*.tgl. 25 Desember Pukul 10.00.2016

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi selatan Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi.**

a. Peran dan fungsi lembaga ombudsman perwakilan provinsi sulawesi dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik, pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan publik serta penegakkan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagai mana dimaksud dalam undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, dan terkhusus pada undang- undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan memaksimalkan dalam menjalankan peran daan fungsinya sebagai pengawasan untuk mencegah terjadinya maladministarsi. serta meningkatkan kualitas kinerjanya dalam menjalankan peran tugas dan fungsinya khususnya pada pelayanan pendidikan, kesehatan, dan lain- lain. terutama pelayanan kesehatan dirumah sakit milik negara diantaranya di rumah sakit bhayangkara dan rumah sakit lainnya.

b. Bntuk Pencegahan Yang Telah Dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selain Melakukan Sosialisasi Diberbagai

Lembaga Daerah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi selatan Selain Menerima Laporan SecaraLangsung Dari Masyarakat Juga Melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri Hal Ini Merupakan Bagian Dari Strategi Ombudsman Untuk Mencegah Maladministrasi Di Dengan Melakukan Serangkaian Sosialisasi, Melakukan Rapat Dengan Pemerintahan Daerah, Terkait Pemerintah Daerah Menyangkut Pelayanan Publik.

## 2. Implikasi Penelitian

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa Pelayanan Publik merupakan realisasi atau wujud nyata keberadaan konsep administrasi publik. Administrasi Publik yang bertujuan untuk menyajikan pelayanan yang baik, yang efisien, efektif, dan akuntabilitasnya baik. untuk mengetahui lebih lanjut administrasi publik.

Pelayanan publik sering diklasifikasikan sebagai jasa publik yang harus dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara teoritis, pelayanan publik sendiri dapat diklasifikasikan atas (beberapa poin di bawah ini:

1. pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik;
2. pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilaksanakan oleh organisasi privat. Pelayanan jenis ini dapat dibedakan lagi menjadi: a. yang bersifat primer dan b. yang bersifat sekunder.

Perbedaan diantara ketiga jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut sebagai berikut :

- a) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat. ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. ini adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan.
- c) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi kerja, program pendidikan, dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN.

Keputusan dalam mengatur pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dan disebutkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik berikut ini:

a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.Berkaitan dengan pengelompokan jenis-jenis pelayanan publik, adapun jenis-jenis pelayanan publik menjadi tiga kelompok berikut:

- 1) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM),Izin Mendirikan Bangunan

(IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- 2) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Pemberian Pelayanan publik dalam hal-hal tertentu dapat dikontrakkan untuk diberikan kepada sektor swasta, misalnya penggunaan sektor swasta dalam pembangunan infrastruktur. Namun, tidak semua jenis pelayanan publik dapat dikontrakkan kepada swasta dan hanya pemerintah yang harus melakukannya, jika dikaitkan dengan klasifikasi jenis pelayanan administratif, karena hal itu sangat terkait dengan kewenangan pemerintah dalam konsep hukum administratif.

Terwujudnya pelayanan publik yang baik maka terbentuklah negara hukum yang sejahtera dimana tingkat pelayanan publiknya sangat berkualitas dan masyarakat mendapat perlindungan hukum yang sangat tinggi dan sehingga negara bisa disebut negara yang memiliki tingkat kesejahteraan bagi masyarakat sangat tinggi

## Daftar Pustaka

- Asmara, Galang, *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Laksbang Pressindo, Yogyakarta. 2008
- Asshiddiqie, Jimly, *Menuju Negara Hukum Yang Demokratis*. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta. 2009,
- Daim, A, Nuryanto, *Hukum Administrasi Negara*. Laksbang Justitia, Surabaya. 2014
- Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Public, Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Social*. Bandung. Alfabeta. 2005
- Fahmal, Muin, *Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layakdalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih*, Kreasi Totalmedia, Yogyakarta. 2008
- Ghofur, Saiful Amin, *Frofil Para Mufasyr Alquran*. Jogyakarta Pustakan Insan Madani 2008
- Gunawan, Yopi, *Perkembangan Konsep Negara Hukum Dan Negara Hukumpancasila*, Refika Aditama, Bandung. 2015.
- Halim, Abdul Dan Theresia Damayanti. *Teori Dan Metode pengawasan*, Pt. Gramedia Pustaka, Jakarta. 2007.
- Haryatmoko. *Pelayanan Publik*. 2011
- Hartono, Sunaryti, Dkk. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional. 2003.
- Ilmar, Aminuddin, *Hukum Tata Pemerintahan*, Identitas Universitas Hasanuddin, Makassar. 2013
- Hilda Herdiani *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar)*. Universitas Hasanuddin. 2013
- Kementrian Agama. *Alquran Dan Tafsir Dalam Islam*, Jakarta . Widya Cahaya. 2016.
- Khusnul Khasanah *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Di Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin. 2013
- Leo Agustino. *Dasar- Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta. 2008
- M. Irfan Islamy. *Prinsip- Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika. 1995

- Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*, Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2002
- M. Dawan Raharjo, *Ensiklopedi Al-Quran Tafsir Social Berdasarkan Konsep-Kensep Kunci*. Jakarta: Paramadina, 2002
- M. Dawan Raharjo, *Ensiklopedi Al-Quran Tafsir Social Berdasarkan Konsep-Kensep Kunci*. Jakarta:Paramadina, 2002
- Masthuri, Budhi. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pt. Pradnya Paramita. 2005
- Muhammad Ihsan Nur Anwar *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Bpjs Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru*. Universitas Hasanuddin. 2013
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007.
- Qattan, Manna. *Mabahits Fi Ulumil Qur'an*. Riyadh : Mansyuratul 'Asril Hadits 1973
- Syamsuddin Rahman, Aris Ismail. *Mengenal Hukum Diindonesia*. Makassar. Andi Bau Utari. 2014.
- Sujata, Antonius, Dkk. *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarangdan Masa Mendatang*. Jakarta. Komisi Ombudsman Nasional. 2002.
- Sujata, Antonius, Surahman. *Ombudsman Indonesia Di Tengah Ombudsman Internasional*. Jakarta. Komisi Ombudsman Nasional. 2000.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Ui-Press. 1984.
- Sujatmo, *Beberapa Pengertian Di Bidang Pengawasan*, Balai Pustaka, Jakarta. 1986
- Shita Mariza S, *Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makassar*. Univessitas Hasanuddin. 2016
- Torang Syamsir. *Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi*. Bandung. Alfabeta, Cv. 2012.
- Thoha, Miftah, *Birokrasi Pemerintahan Indonesia Di Era Reformasi*, Jakarta, Kencana. 2009.
- Thamrin, Husni, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Jakarta. 2013.



Widodo, Joko. *Good Governance, Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Danotonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya. 2001.

## LAMPIRAN- LAMPIRAN

) Gambar Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan



) Struktur Kepengurusan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan



) Gambar Wawancara Dengan Asisten Ketua Ombudsman



) Gambar tempat laporan atau pengaduan



) Gambar investigasi



) Gambar piala penghargaan yang didapatkan ombudsman



) Gambar brosur ombudsman





## PROFIL PENULIS



NAMA : TASRIA LESTARI

NIM: 30600113126

JURUSAN : ILMU POLITIK

FAKULTAS USHULUDDIN DAN FILSAFAT

UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Nama lengkap penulis tasria lestari bisa dipanggil chiya penulis lahir pada tanggal 18 februari 1995 tanggal lahir penulis ini bertepatan pada tanggal lahir kota asal penulis yaitu sidrap. Bapak penulis bernama muh nur bisa dipanggil tohe dan ibu penulis bernama surianti bisa dipanggil suri penulis memiliki 3 saudara yaitu kakak penulis bernama muh tawakkal dan adik-adik penulis bernama trisa dwi putry dan titian kasih dan kami tinggal di desa kecil bernama larumpu dikecamatan dua pitue kabupaten sidenreng rappang.

1. SDN 5 Bila, pada tahun 2001-2007
2. SMPN 2 DUAPITUE, Pada tahun 2007-2010
3. SMAN 1 DUAPITUE , Pada tahun 2010-2013

Penulis Melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dengan Jurusan Ilmu Politik pada Tahun 2013-2017. Adapun Pengalaman organisasi penulis yaitu, sejak SD aktif di Organisasi Pramuka dan olahraga kemudian setelah SMP masih berlanjut sampai SMA pun masih aktif organisasi Pramuka dan PMR. Setelah Kuliah di UIN Alauddin Makassar Penulis aktif di UKM yaitu Unit kegiatan mahasiswa dibidang OLAHRAGA dan UKM INTERNATIONAL BLACK PANTHER KARATE INDONESIA.